

# Faut pas nous prendre pour des Peakon

Juillet 2021 – IL – Orange Business Services

La culture de la société évolue, la parole se libère. Les nouvelles technologies, les réseaux sociaux facilitent cette libéralisation de la parole. Vos élus CFE-CGC Orange ont noté l'intérêt, voire l'inquiétude de notre Direction pour ces prises de parole libres de salariés sur les réseaux sociaux.

### Les réseaux sociaux, nouvelle vitrine des entreprises

Aujourd'hui, un collaborateur n'hésite pas à s'exprimer et peut partager son expérience de salarié. Est-il bien dans son entreprise ? Son témoignage est-il positif ? Selon la nature des partages, des témoignages positifs ou non, l'image de l'employeur peut être très facilement mise à mal.

Depuis un an déjà, des formations à l'usage des réseaux sociaux sont organisées pour les salariés. Aucun réseau social n'est mis de côté s'il s'agit de promouvoir les produits, l'entreprise. Les salariés ambassadeurs de la marque existent depuis longtemps. Toutefois, nous notons un changement récent en matière de prévention dans les messages partagés en interne, des actions de prévention sur l'usage des réseaux et une veille de ce que les salariés y disent ou partagent.

### Notre Direction essaie-t-elle de reprendre le contrôle sur une situation qui lui échappe ?

A SCE aujourd'hui, notre Direction souhaite mettre en place une nouvelle application pour mesurer l'engagement et la fidélisation de ses collaborateurs au travers d'une enquête automatisée. Deuxième effet Kiss Cool, cette plateforme sert aussi d'exutoire. En donnant la parole en amont aux salariés, ceux-ci devraient moins s'épancher sur leur expérience à l'extérieur de l'entreprise...

### Peakon, les remontées terrain en temps réel

Les témoignages recueillis sur l'expérience salariée sont récupérés et analysés par le manager de l'équipe concernée. Les résultats sont disponibles à toutes les échelles, de l'organisation à l'entité, jusqu'à l'équipe. A la charge du manager d'analyser la matière remontée, de la partager, d'apporter des réponses aux demandes formulées... Peakon se veut une application de désamorçage de conflit. L'application recommande les sujets sur lesquels le manager

doit intervenir pour prévenir un malaise. Les données des salariés deviennent des éléments d'étude pour mesurer le bien-être, apporter des améliorations, répondre aux attentes. N'est-ce pas le propre des échanges entre manager et salarié de favoriser cette prise en compte des remontées terrain, dans une relation de travail classique ?

### Une charte de bienveillance pour les salariés et pour les managers est en cours d'écriture

Si la bienveillance est mise en avant par la Direction, comment prévenir les mises à l'écart possibles des salariés qui refuseraient de s'exprimer ou pour ceux qui feraient un feedback difficile ou négatif sur le management réalisé ?

Les managers seront-ils formés systématiquement à cette nouvelle culture du feedback ?

N'y a-t-il pas aussi un risque réel de créer des attentes chez les collaborateurs qui ne pourraient être satisfaites, faute de moyen ou de décision politique ?

### Orange, philanthrope ?

Vous l'aurez compris, l'objectif visé n'est pas seulement social. Faire que le salarié se sente bien dans son équipe, dans sa relation avec son manager est l'un des objectifs affichés. Avec une belle image, un employeur a toutes les chances de capter les nouvelles recrues et de retenir les salariés courtisés par la concurrence, qui seraient tentés de partir ailleurs...

Pour vos élus, il y a aussi une recherche de maîtrise de l'image et des conséquences business qui pourraient en découler ! Une meilleure expérience salariée a un impact sur l'expérience client. Ce n'est jamais l'outil qui est dangereux, c'est la façon de l'utiliser et l'usage qui lui est réservé. Comme une plume de stylo, l'application Peakon n'est en soi ni positive, ni négative. Ce sont les mots, maux qu'elle va remonter et transcrire dans le marbre, la volonté de les prendre en compte ou pas, qui sera destructive ou non pour les salariés

### Vos correspondants

Sonia FERRADJ	06 77 61 59 37
Karine RIEUX	06 71 65 84 92
Laurent CARRASCO	06 85 65 68 28
Michel REZK	06 07 32 37 24

